Caso de Sucesso E-goi

Rio 2016

Superar Limites

e-goi

CASE STUDY

E se pudesse aplicar, na sua organização, a mesma tecnologia robusta e confiável usada no Rio 2016 ?

Num momento... mais de 5 mil milhões de espectadores em todo o mundo e mais de 6 milhões de visitantes estão mesmerizados no maior espetáculo de superação de limites: mais de 11 mil atletas de 207 países a lutar para quebrar recordes e ganhar uma medalha.

No momento seguinte... esse grandioso espetáculo de superação de limites, pode transformar-se num dantesco espetáculo de terror. O que pode ter acontecido entre esses 2 momentos?

Por exemplo, um atraso (nem que seja uns míseros segundos) na entrega de um email. Ou pior, se esse email nem chegar a ser entregue. Em especial, se estivermos a falar num email sobre alertas de segurança.

Pois é. Não associamos Jogos Olímpicos à dependência de um sistema de email robusto e confiável. Um sistema capaz de enviar milhões de emails diariamente para todos os "clientes" Rio 2016 e aos cerca de 45 mil voluntários envolvidos. Mas, tal como em qualquer empresa ou organização, o email desempenha um papel crucial.

Clientes

O Comité Organizador Rio 2016 teve como missão promover, organizar e realizar os Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016, seguindo as diretrizes do Contrato da Cidade-Sede, do Comité Olímpico Internacional, do Comité Paralímpico Internacional e da Agência Mundial Antidoping, e respeitando a legislação brasileira, a Carta Olímpica e o Manual de Regras do IPC.

A Atos é fornecedora oficial de tecnologias para os Jogos Olímpicos e Paralímpicos, há mais de 20 anos. Conta com cerca de 100 mil funcionários em mais de 70 países.
O sucesso de qualquer Jogo Olímpico e Paralímpico depende de uma imensidão de tecnologias "bastidores". Por exemplo, a maioria das pessoas nem imagina as consequências de um serviço de entrega de emails com problemas de eficiência, falta de suporte técnico e velocidades de envio inconsistentes.

O desafio

Garantir a velocidade e entrega de emails transacionais (275 milhões de envios)

Inicialmente o Rio 2016 começou por trabalhar com uma ferramenta francesa. Mas, esse fornecedor não tinha capacidade para garantir suporte técnico rápido e eficaz 24/7... nem 1 hora de SLA... e muito menos a capacidade de enviar milhões de emails transacionais por dia (exige estrutura mais complexa do que a de email marketing convencional).

Era insustentável manterem esse fornecedor durante o Rio 2016

A preocupação principal era garantir a velocidade de entrega dos emails transacionais (dada a importância do conteúdo destas mensagens). Por exemplo:

- **Emails de recuperação de password**
  não podem demorar mais que poucos segundos
- **Avisos de desastres**
  (principalmente com a questão do terrorismo)
- **Mudanças de horário ou local dos jogos**
  (que afetam voluntários, público e até a imprensa internacional)

A falha em qualquer uma destas mensagens poderia gerar um impacto enorme na execução dos jogos.

A Solução

Sabiam que tinham de associar o projeto a quem conseguisse fazer uma análise e gestão de expectativas realistas. Queriam evitar desilusões.

Encontraram a solução certa com as pessoas certas, no E-goi

A solução E-goi destacou-se porque:

- **Já possuía um produto robusto,** que atendia as necessidades da Rio 2016
- **Já possuía uma API de integração** bastante similar à da ferramenta anterior (agilizaria a implementação)
- **Sentiram que, com a E-goi, teriam flexibilidade** para desenvolver soluções à medida
- **Sentiram confiança de que a equipa técnica da E-goi** estaria sempre à disposição -- para que nada falhasse no maior evento do mundo

Tudo isso e a capacidade de implementar rapidamente a solução (que iria substituir o fornecedor anterior) foram determinantes para a eleição da plataforma E-goi.

Implementação

Rapidez de implementação e desenvolvimen-to à medida

A implementação teve de ser rápida para poder substituir o antigo fornecedor e sem afetar os envios que já estavam programados. Para que isso fosse possível e, dada a complexidade da estrutura para atender um evento deste porte, foram muitos os técnicos envolvidos para que nada falhasse.

Em 3 semanas, a E-goi criou e configurou uma estrutura capaz de enviar milhões de emails (em menos de 10 segundos) diariamente para todo o mundo. Para além da questão da velocidade, havia a questão da entregabilidade, que também foi otimizada.
Também, em 5 dias a E-goi treinou toda a equipa (brasileira e internacional) que iria usar a plataforma.

Durante o período pré-jogos a E-goi detectou vários pontos de melhoria e desenvolveu funcionalidades sob medida para a Rio 2016 e para Atos. Isto para que tivessem maior controle sobre tudo o que estava a acontecer com os emails enviados e fossem disparados alertas quando algum problema estava prestes a acontecer.

Alguns exemplos soluções adicionais desenvolvidas à medida:

- **Sistema de priorização de emails específico para os jogos**
- **Painel de controle, específico para a Atos, que permitia saber (em tempo real) o estado dos envios**
- **Sistemas de alertas para prever eventuais problemas**

Os Resultados

O envolvimento e dedicação da equipa E-goi deram toda a confiança (ao Comité Organizador Rio 2016 e à Atos) para que qualquer preocupação, com os resultados deste projeto, fosse ultrapassada. Isso, antes mesmo do início oficial dos jogos.
Ou seja, estavam completamente seguros que tinham tomado a decisão certa: substituir, em tempo recorde, a solução francesa pela E-goi. E os resultados (ver tabela) comprovam que o objetivo foi superado: **entregar os emails em 10s.**

10 seg

Média Total
entrega de 1 Milhão emails transacionais

6 seg

Média
entrega de dos 10% melhores:

4 seg

Média
entrega dos 1% melhores

5 mil

milhões de espectadores, 6 milhões de visitantes, 11.000 atletas de 207 países

275

milhões
de envios de email

40%

taxa média
de abertura dos emails

O desenvolvimento de soluções adicionais e à medida deu a confiança necessária para a E-goi passar **a solução oficial de comunicação do Rio 2016.**

O E-goi

O E-goi oferece soluções completas em comunicação e marketing digital, através de uma plataforma online que permite o envio de emails, SMS, MMS e mensagens de voz em um só lugar.

Além disso, o E-goi oferece suporte técnico, validação automática de base de dados e desenvolvimento de funcionalidades à medida das necessidades dos clientes (tais como, Rio 2016, Continente, Boticário, MasterCard, Inditex, etc.)